

Технические требования к технической поддержке систем хранения данных Dell EMC PowerMax 8000

1. Технической поддержке подлежат системы хранения данных Dell EMC PowerMax 8000 (далее – Оборудование) в количестве 2 шт.

2. Техническая поддержка (далее – ТП) Оборудования осуществляется на площадях Заказчика на двух территориально разнесенных вычислительных центрах в г. Минске по адресам: ул. Кальварийская, 7 и ул. Калиновского, 72а.

Режим работы Оборудования: 24 (Двадцать четыре) часа 7 (Семь) дней в неделю 365 (Триста шестьдесят пять) дней в году.

3. ТП должна включать в себя:

обработку информации о работоспособности Оборудования с использованием системы EMC ESRS или аналогичной;

регистрацию, обработку заявок Заказчика и технические консультации Заказчика по телефону или электронной почте;

диагностику, анализ и устранение сбойных и аварийных ситуаций в функционировании Оборудования;

восстановление работоспособности Оборудования без проведения ремонта (замены) деталей – путем изменения параметров настройки либо кодов программных средств и внутренних микропрограмм (в том числе и в случае изменения конфигурации Оборудования);

ремонт Оборудования (при необходимости) для восстановления его работоспособного состояния;

обновление встроенного программного обеспечения Оборудования по заявкам Заказчика.

4. Ремонт (замена) Оборудования выполняется в случае сбоев в его работе или полной потери работоспособного состояния Оборудования, вызванных выходом из строя отдельных деталей. Ремонт (замена) Оборудования выполняется по заявкам Заказчика и предусматривает восстановление работоспособности деталей или их замену, что определяется Исполнителем и Заказчиком в процессе выполнения ремонта (замены).

5. Время реакции (SLA).

5.1. Время локализации сбойной ситуации и выдачи рекомендаций по ее устранению – не более 4 часов после получения Исполнителем информации из системы EMC ESRS или заявки Заказчика (далее - уведомление).

5.2. Восстановление работоспособности Оборудования без проведения ремонта (замены) деталей Оборудования – не более 24 часов после получения Исполнителем уведомления.

5.3. Восстановление работоспособности Оборудования путем проведения ремонта (замены) деталей Оборудования (стоимость деталей не превышает 5 000,00 белорусских рублей) – не более 5 (пяти) рабочих дней после получения Исполнителем уведомления.

5.4. Восстановление работоспособности Оборудования путем проведения ремонта (замены) деталей Оборудования (стоимость деталей превышает 5 000,00 белорусских рублей) – не более 5 (пяти) рабочих дней после передачи Заказчиком Исполнителю требуемой детали(ей) для проведения ремонта с обязательным согласованием даты проведения ремонта с Заказчиком.

6. Детальное описание процесса выполнения ремонта (замены):

6.1. После получения Исполнителем посредством электронной почты и/или через систему EMC ESRS уведомления о возникновении сбойной ситуации, Исполнитель в течение 4 часов должен локализовать сбойную ситуацию и предоставить Заказчику варианты ее устранения (перезагрузка, обновление программного обеспечения, замены деталей).

6.2. При возникновении сбойной ситуации, требующей перезагрузки и/или обновления программного обеспечения, Исполнитель должен в течение 24 часов с момента получения уведомления о возникновении сбойной ситуации согласовать с Заказчиком срок выполнения требуемой перезагрузки и/или обновления с последующей проверкой работоспособности Оборудования.

6.3. При возникновении сбойной ситуации, требующей ремонта (замены) Оборудования, Исполнитель должен в течение 24 часов с момента получения уведомления о возникновении сбойной ситуации должен предоставить Заказчику информацию о предполагаемой стоимости необходимой к замене детали Оборудования и сроках ее поставки.

6.3.1. В случае необходимости замены детали Оборудования со стоимостью, не превышающей 5 000,00 белорусских рублей, Исполнитель должен в срок не более 5 рабочих дней провести замену детали Оборудования в рамках действующей технической поддержки с последующей проверкой работоспособности Оборудования.

6.3.2. В случае необходимости замены детали Оборудования со стоимостью, превышающей 5 000,00 белорусских рублей, Исполнитель должен предоставить ориентировочную стоимость необходимой детали. Закупку детали со стоимостью, превышающей 5 000,00 белорусских рублей, Заказчик проводит самостоятельно. После предоставления Исполнителю Заказчиком требуемой детали, Исполнитель должен согласовать с Заказчиком срок выполнения ремонта (замены), но не более, чем 5 рабочих дней с момента получения детали.

После проведения ремонта с заменой детали Оборудования со стоимостью, не превышающей 5 000,00 белорусских рублей, неисправная, замененная деталь утилизируется Исполнителем.

После проведения ремонта с заменой детали Оборудования со стоимостью, превышающей 5 000,00 белорусских рублей, замененная деталь должна оставаться у Заказчика. Также Исполнитель обязан передать Заказчику дефектную ведомость за замененную деталь Оборудования.

Все работы, по ремонту с заменой деталей со стоимостью, превышающей 5 000,00 белорусских рублей, входят в рамки действующей технической поддержки.

7. Работы в рамках технической поддержки Оборудования должны выполняться обученным персоналом Исполнителя.

Разрешается привлекать субподрядчиков для оказания услуг по технической поддержке, включая ремонт, Оборудования при условии заключения с субподрядчиком соглашения о конфиденциальности.